

Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Fektifitas Pelayanan Cargo Pada PT Sicepat Ekspres

Ade Damayanty Vina Giovani⁽¹⁾, Baso R⁽²⁾, Zakinah Halim⁽³⁾

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Abstrak

Saat ini, jasa pengiriman semakin banyak dibutuhkan, terutama karena maraknya belanja online. Belanja online sendiri memungkinkan seorang klien melakukan pemesanan barang, baik dari dalam maupun luar negeri, sehingga membutuhkan jasa perusahaan ekspedisi yang akan berperan sebagai pengantar produk pesanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan Peranan Audit Operasional pada PT Sicepat Ekspres terkait pelaksanaan operasional PT.Sicepat Ekspres kemudian menyimpulkan apakah pelayanan telah dilaksanakan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan audit operasional pada PT Sicepat Ekspres telah melaksanakan audit operasional setiap periodenya dengan terus melakukan koordinasi dengan atasan terkait mengenai informasi tentang pelaksanaan operasional pada PT.Sicepat Ekspres dan dengan peranan audit operasional, operasional pada PT Sicepat Ekspres menjadi lebih efisien dan efektif.

Kata kunci : Audit Operasional dan Efektivitas Pelayanan

Copyright (c) 2022 Ade Damayanty Vina Giovani

 Corresponding author :

Email Address : adegeo0585@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi sangat membantu masyarakat dalam bidang pendidikan, perbankan, ekonomi, kesehatan dan pemerintahan. Disadari atau tidak, perubahan dalam masyarakat itu pasti terjadi meskipun perubahannya tidak mencolok atau sangat berpengaruh terhadap kehidupan luas. Ada perubahan yang bersifat cepat dan mencakup aspek-aspek yang luas, ada pula yang berjalan sangat lambat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Modernisasi adalah proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini. Adanya modernisasi menyebabkan seluruh elemen di dalam masyarakat juga mengalami kemajuan dan perubahan, contohnya seperti lebih mudahnya melakukan transaksi dan pembelanjaan secara online . Di masa saat ini, jasa pengiriman semakin banyak dibutuhkan, terutama karena maraknya belanja *online*. Belanja *online* sendiri memungkinkan seorang klien melakukan pemesanan barang, baik dari dalam maupun luar negeri. Pihak ekspedisi akan berperan sebagai pengantar produk pesanan. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat di bidang layanan pengiriman, maka peluang dalam jasa ini juga semakin besar. Pengiriman dari luar negeri sendiri dilakukan dengan memanfaatkan berbagai alat transportasi baik dari jalur udara maupun jalur laut.

Ekspedisi merupakan bagian bisnis yang memiliki peran penting dalam rantai distribusi. Ekspedisi adalah pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat yang lain yang

letaknya cukup jauh. Barang yang dikirim dalam ekspedisi dapat berupa barang yang kecil ataupun barang yang besar. Banyak perusahaan membutuhkan jasa ekspedisi khususnya untuk kegiatan logistik dan pendistribusian barang. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rusly dan Indriyani (2013), keberadaan jasa ekspedisi dapat memperlancar arus barang secara efisien dengan kecepatan dan ketepatan dalam kegiatan ekspor dan import di perdagangan nasional maupun internasional. Zaman yang semakin maju dan berkembang menyebabkan perkembangan ekonomi juga mengalami peningkatan yang semakin pesat. Semua perusahaan dituntut untuk dapat bersaing, karena persaingan di dunia bisnis yang semakin kompetitif banyak perusahaan mempunyai harapan untuk memenangkan persaingan atau setidaknya dapat bertahan dalam posisi yang mereka miliki saat ini.

Sicepat Ekspres merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang yang sudah berdiri dari tahun 2004. Tujuan setiap perusahaan adalah menghasilkan laba, oleh karena itu harus diperlukan suatu strategi yang baik agar dapat berkembang dan menjaga kelangsungan hidupnya, maka PT.Sicepat Ekspres mengefisienkan pada proses pelayanan cargo. Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi (ekspediteur) atas permintaan dari si pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada si penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai Suatu Perjanjian Pengangkutan. Aturan dan dasar hukum dari Perjanjian Pengangkutan ini dapat ditemukan di Pasal 1601 a, Pasal 1601 b dan Pasal 1617 Kitab Undang-Undang HukumPerdata ("KUH Perdata") dan Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ("KUH Dagang"). HMN Purwosutjipto,S.H. dalam buku-nya Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia telah mendefinisikan Perjanjian Pengangkutan sebagai suatu perjanjian timbal-balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Adapun layanan jasa yang ditawarkan oleh PT.Sicepat Ekspres yaitu layanan Sicepat BEST, layanan Sicepat GOKIL, layanan Sicepat H3LO, layanan Sicepat SIUNTUNG, layanan Sicepat HALU.

Semakin berkembangnya suatu perusahaan menuntut pula perkembangan di bidang pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan tidak hanya pemeriksaan keuangan saja tetapi juga pemeriksaan yang menekankan penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi pada tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang keefektifan dan memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan yang diperiksa. Pimpinan perusahaan memerlukan audit operasional yang menyajikan informasi mengenai aktivitas operasional perusahaan dan tidak terbatas pada informasi keuangan dan akuntansi saja. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengendalian yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan.

Wahyuningsih, N., Halim, A., & Wulandari, R. (2016) "Audit operasional adalah prosedur yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan". Tujuan audit operasional adalah untuk menilai apakah pelaksanaan kegiatan operasional telah dilaksanakan secara efisien, efektif dan ekonomis. Apabila kegiatan operasional belum dilaksanakan seperti seharusnya, maka auditor memberikan rekomendasi atau saran agar kegiatan operasional produksi di masa mendatang dapat dilakukan secara efisien, efektif, dan ekonomis.

Penelitian tentang Audit Operasional telah banyak diteliti oleh peneliti terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ani Ganitasari (2018) yang berjudul "Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional pada BPR Bank Pasar Kota Bogor"

disimpulkan hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan audit operasional dinilai sesuai dengan tahapan pelaksanaan, peranan audit operasional kurang berperan secara maksimal, sedangkan pengelolaan dan pengendalian biaya operasional belum maksimal karena adanya realisasi yang masih lebih besar dari anggarannya.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fifi Susanti, Dewi Zulfia (2019) yang berjudul Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Perkreditan UlaMM pada Unit Pelayanan PT.PNM Cabang Padang, disimpulkan hasil kajian menunjukkan bahwa peran audit operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan efektivitas kegiatan kredit UlaMM di Lingkungan PT.PNM Cabang Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan pengujian regresi linear sederhana yang sama dengan 0,955 dan memiliki ruang lingkup positif. Dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh peran Audit Operasional dalam meningkatkan efektivitas kegiatan kredit UlaMM di unit pelayanan PT.PNM Cabang Kota Padang sebesar 95,9%.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Fini Megina Rahmat (2018) menunjukkan bahwa audit operasional berdampak positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap dirumah sakit. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Wula Pratiwi P (2020) menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan obat sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tetapi masih terdapat beberapa hambatan yang bisa menimbulkan kelemahan pada kegiatan operasional dirumah sakit.

Praktik audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan. Audit operasional dapat memberikan gambaran bagaimana input-process-output dalam kegiatan operasional dapat berjalan. Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

LANDASAN TEORI

Pengertian Audit

Audit atau pemeriksaan dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi, sistem, proses, atau produk. Audit dilaksanakan oleh pihak yang kompeten, objektif, dan tidak memihak yang disebut auditor. Tujuan diadakannya audit adalah untuk melakukan verifikasi bahwa subjek dari audit telah diselesaikan atau berjalan sesuai dengan standar, regulasi, dan praktik yang telah disetujui dan diterima. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), audit adalah pemeriksaan pembukuan tentang keuangan (perusahaan, bank, dan sebagainya) secara berkala; pengujian efektivitas keluar masuk-nya uang dan penilaian kewajaran laporan yang dihasilkannya. Umum-nya orang memahami kata audit sebagai istilah untuk tindakan dalam industri keuangan dan akuntansi saja.

Menurut Hery (2017) menyatakan bahwa pengertian audit adalah Pengauditan (auditing) didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi (secara obyektif) bukti yang berhubungan dengan asersi tentang tindakan-tindakan kejadian ekonomi, dalam rangka menentukan tingkat kepatuhan antara asersi dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan..

Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley yang dialih bahasakan oleh Amir Abadi Jusuf (2014:16) bahwa jenis-jenis audit dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- 1) Audit Operasional (Operational Audit) Audit operasional meng-evaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen biasanya mengharap-kan saran-saran untuk memper-baiki operasi. Sebagai contoh, auditor mungkin mengevaluasi efisiensi dan akurasi pemrosesan transaksi penggajian dengan sistem komputer yang baru dipasang.) Mengevaluasi secara objektif apakah efisiensi dan efektifitas operasi sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan jauh lebih sulit dari pada audit ketaatan dan audit keuangan. Selain itu,

penetapan kriteria untuk mengevaluasi informasi dalam audit operasional juga bersifat sangat subjektif

- 2) Audit Ketaatan (Compliance audit) Audit ketaatan dilaksanakan untuk menentukan apakah pihak yang diaudit mengikuti prosedur, aturan, atau ketentuan tertentu yang ditetapkan oleh otoritas yang lebih tinggi. Hasil dari audit ketaatan biasanya dilaporkan kepada manajemen, bukan kepada pengguna luar, karena manajemen adalah kelompok utama yang berkepentingan dengan tingkat ketaatan terhadap prosedur dan peraturan yang digariskan. Oleh karena itu, sebagian besar pekerjaan dari audit ketaatan jenis ini sering kali dilakukan oleh auditor yang bekerja pada unit atau organisasi itu sendiri.
- 3) Audit Laporan Keuangan (Financial Statement Audit) Audit atas laporan keuangan dilaksanakan untuk menentukan apakah seluruh laporan keuangan (informasi yang diverifikasi) telah dinyatakan sesuai dengan kriteria tertentu. Biasanya, kriteria yang berlaku adalah prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum (GAAP), walaupun auditor mungkin saja melakukan audit atas laporan keuangan yang disusun dengan menggunakan akuntansi dasar kas atau beberapa dasar lainnya yang cocok untuk organisasi tersebut. Dalam menentukan apakah laporan keuangan telah dinyatakan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku umum, auditor mengumpulkan bukti untuk menetapkan apakah laporan keuangan itu mengandung kesalahan yang vital atau salah saji lainnya

Pengertian Audit Operasional

Audit operasional atau audit manajemen adalah evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit operasional, operasional meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. IBK Bayangkara (2015) efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasi, sehingga tercapai optimalisasi pengguna sumber daya yang dimiliki. Efisiensi berhubungan dengan metode kerja (operasi). Dalam hubungannya dengan konsep input-proses-output, efisiensi adalah rasio antara output dan input. Seberapa besar output yang dihasilkan dengan menggunakan sejumlah input yang dimiliki perusahaan. Metode kerja yang baik akan dapat memandu proses operasi berjalan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan. IBK Bayangkara (2015) efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Pada dasarnya tujuan audit operasional adalah membantu manajemen dalam memeriksa efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan dan menilai apakah cara-cara pengelolaan yang digunakan tersebut sudah berjalan baik. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi tujuan operasional. Menurut Mulyadi (2013) menjelaskan tentang tujuan audit operasional adalah :

- 1) Mengevaluasi kinerja
- 2) Mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan
- 3) Membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan tujuan dari audit operasional adalah untuk melakukan evaluasi dari efektivitas dan efisiensi yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Dari hal tersebut audit operasional melacak apakah ada kecurangan yang terjadi yang kemudian akan dilakukan perbaikan. Dengan kata lain audit operasional adalah alat pengendali untuk membantu menjalankan perusahaan dengan menggunakan sumber daya yang ada guna mencapai tujuan perusahaan.

Jenis-jenis Audit Operasional Menurut Agoes, S. (2011), Audit operasional dibagi dalam 3 jenis, yaitu:

- 1) Audit Fungsional (Functional Audit)
Audit Fungsional adalah sarana untuk mengkategorikan aktivitas perusahaan seperti fungsi penjualan atau fungsi penagihan. Audit fungsional ini meliputi satu fungsi atau

lebih dalam organi-sasi. Keunggulan dari audit fungsional adalah memungkinkan auditor melakukan spesialis. Kekurangan audit fungsional adalah tidak dievaluasinya fungsi yang saling berkaitan.

2) **Audit Organisasional (Organizational Audit)**

Audit operasional atas suatu organisasi menyangkut keseluruhan unit organisasi seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Penekanan audit organisasional adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi dalam organisasi berinteraksi, rencana organisasi dalam metode untuk mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas merupakan hal yang penting dalam jenis pemeriksaan ini.

3) **Penugasan Khusus (Special Assignment)**

Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Terdapat banyak variasi dalam pemeriksaan tersebut, misalnya penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam satu divisi.

Teknik Audit Operasional

Rob Reider (2012) yang dialihbahasakan oleh Sukrisno Agoes dan Jan Hoesada mengemukakan ada lima tahapan audit operasional sebagai berikut :

1) **Tahap Perencanaan (planning)**

Untuk memperoleh hasil yang lebih baik dari sumber daya audit operasional, auditor harus melakukan identifikasi masalah-masalah penting sehingga dapat menawarkan potensi manfaat yang lebih besar dengan cara survey. Tujuan dari tahapan ini adalah mengumpulkan informasi tentang bidang operasi, mengidentifikasi kemungkinan adanya masalah dalam bidang operasi tersebut, serta sebagai titik awal untuk mengembangkan dasar program kerja audit operasional.

2) **Tahapan Program Kerja (work programs)**

Program kerja merupakan dasar pelaksanaan audit operasional dalam masalah efisiensi dan efektivitas juga merupakan kunci keberhasilan dalam audit operasional. Program kerja audit operasional merupakan suatu rencana kerja agar pelaksanaan audit mencapai hasil terbaik. Program kerja yang bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan perubahan kondisi tertentu dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan fakta yang ditemui.

3) **Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan (field work)**

Tahapan pelaksanaan kerja lapangan merupakan tahap dimana langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam program kerja dilaksanakan atau direalisasikan. Pada tahap ini, auditor harus mengumpulkan serta menganalisis bukti-bukti atau informasi yang cukup untuk mendukung, menyajikan temuan pemeriksaan.

4) **Tahap Pengembangan Temuan Audit dan Rekomendasi**

Selama pelaksanaan kerja lapangan auditor mungkin menemukan dan mengidentifikasi kekurangan (deficiency) yang secara keseluruhan dapat mempengaruhi jalannya perusahaan. Auditor harus mengembangkan unsur-unsur temuan audit untuk meyakinkan manajemen bahwa terdapat kekurangan atau penyimpangan, sehingga dilakukan tindakan korektif sesegera mungkin.

5) **Tahap Pelaporan (reporting)**

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dari kegiatan pemeriksaan. Laporan tersebut bertujuan memberikan informasi yang bermanfaat dan tepat waktu atas kekurangan yang berpengaruh terhadap kegiatan operasi perusahaan dan merekomendasikan perbaikan. Selain itu laporan pemeriksaan berguna untuk mengkomunikasikan hasil dari pemeriksaan kepada pemimpin.

Pengertian Efektifitas

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila

suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Untuk melakukan pengukuran efektivita tidaklah mudah karena masing-masing pihak memiliki perbedaan sudut pandang, penilaian dan implementasi. Dalam mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara rencana yang ditetapkan dan hasil yang nyata terjadi.

David dkk yang dikutip oleh Sudarwan Danin (2012:19-20) berpendapat bahwa terdapat beberapa ukuran efektivitas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sejumlah hasil yang dapat dikeluarkan, yaitu berupa bentuk fisik atau kuantitas dari aktivitas yang dijalankan. Hasil yang diperoleh dari membandingkan antara input dan output.
- 2) Tingkat kepuasasn yang didapatkan, yaitu ukuran yang terdapat dalam efektivitas dapat dilihat dari jumlah atau kuantitatif dan juga dari mutu atau kualitatif.
- 3) Produk yang kreatif, yaitu menciptakan keadaan yang kondusif pada dunia kerja, agar nantinya mendatangkan kemampuan dan daya kreativitas.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, yaitu melakukan aktivitas dengan rutin dan dalam ketaatan yang tinggi, dimana ada kekuatan untuk memiliki yang meningkat.

Peran Audit Operasional dalam Menunjang Efektifitas Pelayanan Cargo

Adapun peran audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan Cargo adalah :

- 1) Menilai kegiatan operasional pelayanan serta melakukan pengendalian yang efektif dengan menekan biaya operasional
- 2) Memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana, peraturan, dan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- 3) Memastikan aset perusahaan digunakan sebagaimana mestinya
- 4) Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen.
- 5) Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan apa yang terjadi dalam sebuah kancah, lapangan atau wilayah tertentu. Menurut Sugiyono (2011: 9) menyatakan bahwa, Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem audit operasional serta fenomena-fenomena apa saja yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan sistem audit operasional tersebut.

Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci sebaiknya orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering

dijadikan tempat bertanya oleh peneliti. Untuk itu sebaiknya dalam pengumpulan data peneliti sebaiknya memulainya dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang masalah yang diamati.

b. Informan utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari.

c. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pe-lengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam penelitian ini, penulis mengambil pimpinan dan karyawan sebagai informan utama dan audit internal sebagai informan kunci.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Sehingga dalam pemilihan teknik pengumpulan data harus cermat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yaitu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Disamping itu, sesuatu disebut observasi apabila mempunyai tujuan, melihat, mengamati dan mencermati suatu perilaku (Suharsaputra, 2012:209). Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan atas penerapan sistem audit operasional pada PT.Sicepat Ekspres di Pergudangan Parangloe Makassar serta mendeskripsikan-nya dengan tulisan.
- b. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2007:108). Yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2012:186). Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan audit operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan cargo pada PT.Sicepat Ekspres.

Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2012: 428) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun langkah-langkah dalam yang dilakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan informasi terkait sistem audit operasional dengan wawancara dari pihak PT.Sicepat Ekspres
2. Melakukan pemaparan data dan observasi tentang sistem audit operasional yang meliputi : bagaimana cara sistem audit operasional dilakukan.
3. Mengidentifikasi kendala dan solusi yang dihadapi dalam sistem audit operasional .

4. Menyimpulkan sistem audit operasional, kendala serta solusi yang ada dalam pelaksanaan sistem audit operasional kemudian memberikan saran-saran guna meningkatkan efektivitas sistem audit operasional tersebut.
5. Mengajukan saran atas kendala yang ada guna pelaksanaan audit operasional lebih efektif kedepannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peranan Audit Operasional PT.Sicepat Ekspres

Dalam proses penelitian ini, penulis telah melakukan wawancara dengan beberapa koordinator setempat mengenai audit operasional pada PT.Sicepat Ekpress. Audit operasional merupakan evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Operasional meliputi seluruh operasi perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang lebih tinggi. Pada dasarnya peranan audit operasional adalah membantu manajemen dalam memeriksa efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan dan menilai apakah operasional sudah berjalan baik. Audit operasional sendiri dilaksanakan PT.Sicepat pada tahun 2019.

Audit operasional pada PT Sicepat Ekspres sangat berperan terhadap perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi keefektifan keefisienan dan keekonomisan operasional perusahaan. Dengan adanya audit ini dapat mengungkapkan dan memberikan informasi kepada pihak-pihak manajemen sehingga dapat memberikan saran agar dapat meminimalisir kegiatan-kegiatan operasional yang berdampak pada kerugian perusahaan.

Dampak setelah dilakukannya audit operasional yaitu manajemen dapat kembali menata aturan-aturan perusahaan menjadi lebih efisien, efektif dan ekonomis sehingga lebih cepat untuk mencapai tujuan atau target perusahaan.

1) Tahap perencanaan

Untuk mendapatkan hasil yang baik dalam sumber daya audit operasional, auditor bersama koordinator melakukan identifikasi masalah-masalah yang ada sehingga dapat terkumpul informasi mengenai bidang operasional dan menemukan adanya kemungkinan masalah dalam bidang operasional tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh ditemukan beberapa kasus mengenai kurangnya SDM sehingga dapat terjadi terlambatnya proses pendistribusian barang kepada konsumen. Pada saat event-event tertentu, volume barang seringkali melebihi kapasitas sehingga dibutuhkan tambahan SDM untuk membantu pendistribusian barang kepada customer.

2) Tahap Pelaksanaan

Dalam melaksanakan audit operasional pada PT .Sicepat, ditemukan beberapa faktor penghambat dalam menunjang efektivitas pelayanan yaitu kurangnya koordinasi antar team mengenai rencana kerja dan kurangnya kesadaran karyawan mengenai aturan jam masuk sehingga tidak ada lagi keterlambatan pendistribusian dan biaya overtime karyawan dalam melakukan pendistribusian. Adanya overbudget mengenai pengeluaran biaya bahan bakar operasional karena membackup banyak wilayah serta kurangnya semangat kerja karyawan.

3) Tahap Pelaporan dan rekomendasi

Audit operasional pada PT Sicepat Ekspres sangat berperan terhadap perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi keefektifan keefisienan dan keekonomisan operasional perusahaan. Dengan adanya audit ini dapat mengungkapkan dan memberikan informasi kepada pihak-pihak manajemen sehingga dapat memberikan saran agar dapat meminimalisir kegiatan-kegiatan operasional yang berdampak pada kerugian perusahaan.

Dampak setelah dilakukannya audit operasional yaitu manajemen dapat kembali menata aturan-aturan perusahaan menjadi lebih efisien, efektif dan ekonomis sehingga lebih cepat untuk mencapai tujuan atau target perusahaan. Demi terlaksananya efisiensi dan

efektivitas pelayanan pada PT Sicepat Ekspres, dibutuhkan adanya karyawan lepas (freelance) ketika volume barang overload sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan pendistribusian dan melakukan sewa kendaraan harian agar hanya digunakan ketika barang overload demi meminimalisir pengeluaran sewa tahunan kendaraan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dicantumkan dalam hasil dan pembahasan maka, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang berjudul Peranan Audit Operasional dalam menunjang efektivitas pelayanan cargo pada PT. Sicepat Ekspres, makadapatdisimpulkanbahwa PT Sicepat Ekspres perusahaan yang bergerak di bidang bisnis jasa pengiriman telah melaksanakan audit operasional setiap periodenya dengan terus melakukan koordinasi dengan atasan terkait mengenai informasi tentang pelaksanaan operasional pada PT.Sicepat Ekspres dan dengan peranan audit operasional, operasional pada PT Sicepat Ekspres menjadi lebih efisien dan efektif.Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka disarankan agar Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk membahas lebih lengkap mengenai peranan audit operasional pada PT Sicepat Ekspres. Selain itu disarankan Bagi PT Sicepat Ekspres unuk selanjutnya, diharapkan tetap melaksanakan dan mengikuti SOP perusahaan yang ada.

Referensi :

Buku

Agoes, Sukrisno.2017. *Auditing: pe-tunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat

Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivi-tas Kelompok*.Jakarta : Rineka Cipta.

Edy, Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama..akarta : Penerbit Kencana.

Martha, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.

Refitasari, A. (2019). *Mengenal Tujuan Dan Tahapan Audit Laporan Keuangan*

Ristianti, E. M. *Mengenal Jenis Jenis Audit Sistem Informasi Beserta Resikonya*.

Jurnal :

Astuti, S. (2019). *Penerapan Audit Operasional dalam Menun-jang Efektivitas Sistem Pe-ngendalian Intern Penjualan Pada PT DOB Rent di Surabaya* (Doctoral disser-tation, Universitas Muham-madiyah Surabaya)

Indah.Rahmawati.Mengenal Audit Operasional,Audit Internal dan Audit Keuangan Peme-rintah. <https://www.kompa-siana.com/indahrahmawati/>

Journal UII. Ketepatan Pemberian Opini Auditor. <http://journal.uii.ac.id>

Kurniawan, J. E. (2020). *Peranan Audit Operasional Untuk Me-nunjang Efektifitas Persedia-an Barang PT. Indomarco Adi Prima diBangkalan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).

Marasela, L. (2019). *Peranan Audit Operasional dan Akuntabili-tas Terhadap Efektivitas Ki-nerja Karyawan Pada Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Melinda, M., Abukosim, A., & Aryanto, A. (2019). *Audit Operasional Atas Sumber Daya Manusia Pada Puskes-mas Plaju Palembang* (Doctoral Dissertation, Sriwijaya University)

Pranata, R. S. (2016). *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efekti-vitas KinerjaKarya-wan* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Maranatha).

Pratiwi, Y. E., Ida Suraida, S. E., Ca, M. A., & Annisa Adha, M. (2021). *Pengaruh Keahlian Auditor, Persepsi Auditor Tentang E-Commerce Dan Teknologi Informasi Terhadap*

- Kebutuhan Jasa Audit E-Commerce (Survei Pada Auditor Yang Bekerja Di Kantor Akuntan Publik Di Kota Bandung Yang Terdaftar Di Otoritas Jasa Keuangan (Ojk))* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas).
- Purbosari, W. P. (2020). *Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Pengelolaan Persediaan Obat (Pada Rumah Sakit Saiful Anwar Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rahmat, F. M. (2018). *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Sukabumi).
- Rondonuwu, R. H., Tinangon, J. J., & Budiarmo, N. (2016). Analisis efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Samapaty, N. Y. (2015). Strategi Pengelolaan Dan Pengembangan Usaha Ekspedisi Barang Antar Pulau Pada PT. Bumi Indah Lines Di Surabaya. *Agora*, 3(2), 578-587
- Susanti, F., & Zulvia, D. (2019, March). Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Perkreditan Ulamm Pada Unit Pelayanan Pt. Pnm Cabang Padang. In *Academic Conference For Accounting 1*.
- Timuriana, T., & Ganitasari, A. (2018). Peranan Audit Operasional Dalam Rangka Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional Pada Bpr Bank Pasar Kota Bogor. *Jiafe (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 5(2), 45-51.
- Wahyuningsih, N., Halim, A., & Wulandari, R. (2016). Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan (Studi Empiris pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang). *Jurnal Riset*